

Процедура приема и рассмотрения жалоб и заявлений ООО «ЖЛПК»

Настоящая процедура разработана в соответствии с требованиями FSC-STD-40-004 (версия 3.0) и FSC-STD-40-005 (версия 3.1) и входит в состав документации системы по сертификации цепочки поставок ООО «ЖЛПК».

Прием и рассмотрение обращений (жалоб и запросов) производится по фактам, относящимся к цепочки поставки FSC и контролируемой древесины, независимо от того, производится ли поставка из района низкого риска или нет

Предъявленные обращения (жалобы и запросы), поданные в установленном порядке настоящей Процедурой, подлежат обязательному рассмотрению.

Механизм реагирования жалобы

Регистрация жалобы

- Жалобы принимаются предприятием исключительно в письменной форме.
- Жалобы регистрируется в журнале регистраций жалоб и заявлений инженером по стандартизации. (Приложение 5)
- Записи всех жалоб и заявлений хранятся на предприятии у инженера по стандартизации, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

Сбор и анализ информации о жалобе

- Инженер по стандартизации собирает информацию о поступившей жалобе проводит оценку обоснованности жалобы в течение 2 недель после ее получения.

Полевая проверка

- Инженер по стандартизации по распоряжению зам. генерального директора проводит полевую проверку в случае, если жалоба признана обоснованной, в течение 2 месяцев после ее получения.

- При полевой проверке используется Акт проверки декларации поставщика.

Обработка данных полевой проверки

- Инженер по стандартизации проводит анализ выявленных в ходе полевой проверки несоответствий. При проведении анализа несоответствия группируются как: существенные и несущественные.

- Инженер по стандартизации готовит отчет о результатах полевой проверки, в котором указываются выявленные несоответствия.
- Определяют действия и сроки для устранения выявленных несоответствий и дается рекомендации по их устранению.
- В случае выявления существенных несоответствий зам. генерального директора дается указание о прекращении закупок «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика до тех пор, пока эти несоответствия не будут устранены.
- Если поставщик не может или не желает проводить корректирующие действия зам. генерального директора дает указание о полном прекращении закупок, после чего с поставщиком разрываются договорные отношения.
- Документация, связанная с проведением полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий, хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

Повторный аудит поставщика

- В соответствии с установленным сроком устранения существенных несоответствий или ранее, по письменной заявке поставщика, инженер по стандартизации по распоряжению зам. генерального директора проводят повторный аудит. Устранение несущественных несоответствий проверяется в рамках планового аудита поставщика.
- Если во время повторного аудита констатируется, что поставщик предпринял все необходимые действия для устранения существенного несоответствия, закупка «Контролируемых лесоматериалов» от поставщика возобновляется.
- Документация, связанная с проведением повторных полевых проверок и предпринятых по результатам ее действий хранятся на предприятии, как минимум, 5 лет (срок действия сертификата).

Обращения (жалобы и запросы) принимаются в письменной форме по адресу 169045, Республика Коми, Усть-Вымский район, пгт. Жешарт, ул. Гагарина д.1 и/или по электронной почте korshunova.zhanna@upgweb.com Подлежат обязательной регистрации в Журнале регистрации и учета принятых обращений. Отказ в приеме, а также временное ограничение на прием и (или) рассмотрение обращений не допускается

Зам. Генерального директора
« 01 » сентября 2017г.



А.В. Мясников